



Guía de Implementación



Derechos Reservados ©
Secretaría de la Función Pública
Av. Insurgentes Sur 1735
Colonia Guadalupe Inn
C.P. 01020
www.sfp.gob.mx

Contenido	Página
Introducción	4
Elementos a considerar	5
1. Antecedentes	5
2. ¿Qué es una Carta Compromiso al Ciudadano?	7
3. Objetivos de una Carta Compromiso al Ciudadano	8
4. Beneficios de una Carta Compromiso al Ciudadano	9
4.1. Para el ciudadano	9
4.2. Para la institución	9
4.3. Para el servidor público	10
Proceso de implementación	11
Etapa 1. Identificar el trámite o servicio	12
Etapa 2. Integrar los equipos de trabajo	14
2.1. Equipo operativo	14
2.2. Equipo de apoyo	15
Etapa 3. Elaborar un diagnóstico integral	16
Etapa 4. Definir los compromisos de servicio	18
4.1. Atributos	18
4.2. Estándares	19
4.3. Indicadores	21
Etapa 5. Establecer el proceso de quejas y sugerencias de servicio	22
Etapa 6. Diseñar la encuesta del servicio	24
Etapa 7. Redactar la Carta Compromiso al Ciudadano	26
7.1. Información general	27
7.2. Finalidad del trámite	27
7.3. Vigencia del trámite	28
7.4. ¿Dónde puede realizar el trámite?	28
7.5. Responsabilidad del ciudadano	30
7.6. Requisitos	31
7.7. Costos	31
7.8. Compromisos de Servicio	32
7.9. ¿Qué hacer si no cumplimos?	33
7.10. Compromisos de mejora	35
7.11. Despedida y firma	35
7.12. Información complementaria	36
Etapa 8. Realizar la prueba piloto	37
Etapa 9. Elaborar el plan de difusión	38
Etapa 10. Liberar la Carta Compromiso al Ciudadano	40
Etapa 11. Aseguramiento	42
Conclusiones	44

Introducción

Esta guía tiene como propósito facilitar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Carta Compromiso al Ciudadano en las instituciones de la Administración Pública Federal.

La Subsecretaría de la Función Pública promueve el uso de herramientas orientadas a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las instituciones públicas, con la finalidad de establecer *un gobierno que funcione como todos queremos*, que brinde mejores servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Entre estas herramientas destaca la **Carta Compromiso al Ciudadano**, herramienta de mejora continua que impulsa una cultura de transparencia en el servicio y genera mejoras a partir de la opinión ciudadana. Su objetivo principal es crear confianza y credibilidad en la ciudadanía a través de:

- impulsar la mejora y la transparencia de los trámites y servicios públicos, y
- establecer medios que permiten un diálogo abierto con los ciudadanos

El sistema Carta Compromiso al Ciudadano está alineado con diferentes políticas públicas, programas y sistemas de evaluación del desempeño, por lo que su implementación contribuye al cumplimiento de:

- Las políticas públicas: Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo; Programa Especial de Fomento a la Cultura Democrática y Agenda de Buen Gobierno
- Los programas: Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción (POTCC); Consejo Presidencial para Competitividad; Modelo de Gestión de Calidad INTRAGOB e ISO 9000
- Los sistemas de evaluación del desempeño: Sistema de Metas Presidenciales y Modelo Institucional de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO) de la Secretaría de la Función Pública

En la página de internet www.serviciosdecualidad.gob.mx se encuentra más información actualizada y de interés sobre Carta Compromiso al Ciudadano.

Elementos a considerar

1. Antecedentes

Las Cartas Compromiso al Ciudadano se originan en el programa *Citizen's Charter* o *Cartas al Ciudadano*, desarrollado en el Reino Unido en el año 1991. A principios de la década de 1990, el gobierno del Reino Unido se planteó como objetivo principal recuperar la confianza y la credibilidad en las instituciones públicas que la ciudadanía había perdido. Las *Cartas al Ciudadano* fueron una herramienta para establecer un vínculo con la sociedad y terminar con la ineficiencia al interior de su Administración Pública.

El programa *Citizen's Charter* se implementó en toda la Administración Pública inglesa, según los siguientes principios:

1. Establecer y publicar estándares en cada punto de prestación de servicios.
2. Terminar con el anonimato de los servidores públicos.
3. Facilitar el acceso pleno a la información.
4. Crear, en la medida de lo posible, competencia.
5. Fomentar la participación ciudadana en el diseño y prestación de los servicios.
6. Informar sobre los procedimientos relacionados con las quejas y sus soluciones.
7. Iniciar una etapa de mejora continua.
8. Ofrecer igualdad de servicios para todos.

El programa *Citizen's Charter* sigue los postulados de una corriente mundial de pensamiento que coloca al ciudadano como objetivo central del gobierno, el *New Public Management* o *la Nueva Gestión Pública*¹ que se rige por las siguientes ideas fundamentales:

1. Adoptar el concepto de cliente.
2. Crear una administración receptiva que atienda los factores que influyen en la percepción que el ciudadano tiene de la Administración Pública.
 - a) Fomentar la comprensión y la transparencia; informando al ciudadano quién se encarga de qué e identificar a los responsables.

¹ Modelo inspirado en el *Total Quality Management (Modelo de Gestión de la Calidad Total)* creado a principios de la década de 1950 para la Iniciativa Privada (Muñoz Machado: 1999).

- b) Responder a las necesidades ciudadanas; resolviendo los problemas con eficacia² y eficiencia³.
 - c) Aumentar la accesibilidad:
 - Con instalaciones óptimas
 - Con horarios compatibles y flexibles
 - Con claridad absoluta
 - d) Fomentar la participación ciudadana:
 - En los procesos
 - En la evaluación
 - En la mejora continua
3. Trasladar el enfoque de gestión interna al cumplimiento de los objetivos institucionales.
 4. Aprender de los mejores.
 5. Gestionar desde la prevención.
 6. Mejorar continuamente.

Estas consideraciones sustentan el concepto de *calidad* que se aplica en los gobiernos. Su implementación en las instituciones públicas ha logrado que las *Cartas al Ciudadano* hayan adquirido prestigio en muchos países como Estados Unidos, Canadá, Francia, Bélgica, Irlanda, Noruega, Italia, India, Chile, Argentina y España.

Es por ello que la Secretaría de la Función Pública (SFP) consideró las aportaciones de este programa para la ciudadanía y ha trabajado por trasladar a México sus beneficios.

² La eficacia es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los objetivos planificados (ISO 9000:2000)

³ La eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO 9000:2000)

2. ¿Qué es una Carta Compromiso al Ciudadano?

Concepto

La Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) es una herramienta de mejora continua que:

- Implementa un sistema de gestión de calidad,
- Establece estándares de servicio,
- Incentiva la participación ciudadana,
- Transparenta la gestión pública, y
- Genera mejoras a partir de las necesidades y expectativas ciudadanas

Principios de calidad

Al adoptar este sistema de gestión de calidad, la institución adquiere el compromiso de implantarlo, documentarlo y asegurarlo de acuerdo con el método que proporciona esta guía.

Los principios de calidad del sistema CCC son:

- **Centrarse en el cliente:** Dado que los ciudadanos son la razón de ser del sector público, el sistema CCC está orientado a conocer qué espera y necesita la ciudadanía, orientando la mejora de sus procesos para cumplir y satisfacer estas necesidades.
- **Desempeñarse eficaz y eficientemente:** De la mano con la mejora orientada a satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas está orientar a la institución a obtener resultados con recursos limitados, eliminando las deficiencias y reduciendo los costos. Asimismo el sistema CCC verifica que todas las acciones contribuyan con los objetivos definidos para la institución.
- **Fomentar el liderazgo y la participación de todos los miembros de la institución:** No puede existir un cambio sin el compromiso de la alta dirección. Es por ello que el sistema CCC exige la declaración y compromiso expreso de los titulares de la institución y del equipo responsable de la implementación y aseguramiento del sistema CCC.

Los responsables del servicio se encargan de convocar a todos los servidores públicos que participan en la prestación del servicio y los comprometen a cumplir los objetivos.

- **Mejorar continuamente:** En el sistema CCC se implementa un proceso de mejora en el que la institución:
 - mide el desempeño de los estándares de servicio,
 - recolecta la opinión ciudadana,
 - planifica de acuerdo a las necesidades y expectativas ciudadanas, y
 - actúa, definiendo mejoras derivadas de los resultados obtenidos

La institución obtiene insumos que le sirven de guía para resolver los problemas planteados por los ciudadanos de forma sistemática y estructurada.

3. Objetivos de la Carta Compromiso al Ciudadano

1. Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la Administración Pública, gracias a que ésta percibe una mejora continua en su eficiencia y eficacia.
2. Dotar a la ciudadanía de un instrumento de transparencia que se sume a los esfuerzos preventivos para abatir la corrupción.
3. Definir, medir y comunicar los estándares de servicio de cada trámite y servicio de alto impacto que proporciona el Gobierno Federal para que sean ampliamente conocidos por la ciudadanía.

4. Beneficios de una Carta Compromiso al Ciudadano

4.1. Para el ciudadano

- Tiene información de dónde y cómo realizar el trámite
- Realiza su trámite en el plazo establecido
- Entrega únicamente los requisitos y documentación necesarios y legalmente autorizados
- Paga solamente el costo autorizado
- Tiene a su disposición diferentes medios para la recepción, atención y resolución de sus quejas
- Puede dar libremente su opinión sobre el servicio recibido
- Participa en la mejora permanente del servicio a través de la encuesta de servicio
- Recibe un mejor servicio

4.2. Para la institución

- En México, la implementación exitosa de una CCC contribuye al cumplimiento de diferentes políticas públicas, programas y sistemas de evaluación del desempeño:
 - Sistema de Metas Presidenciales de Buen Gobierno⁴
 - Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción (POTCC)⁵

⁴ Son metas que buscan transformar los procedimientos/procesos actuales de las instituciones de la Administración Pública Federal con el propósito de satisfacer o superar las necesidades y expectativas ciudadanas.

- Índice de desempeño institucional de la Administración Pública Federal (IDI) ⁶ del Modelo Institucional de Desempeño de Órganos de Vigilancia y Control (MIDO) de la Secretaría de la Función Pública
- Se integra a Modelos de Gestión de Calidad como ISO 9000 e INTRAGOB
- Dirige sus esfuerzos a resultados y produce mejoras concretas en el proceso y en la prestación del trámite o servicio

4.3. Para el servidor público

- Adquiere un enfoque a resultados tangibles
- Recobra la confianza y la credibilidad de la ciudadanía
- Profesionaliza su función dentro del gobierno
- Recibe formación continua
- Se convierte en líder del fomento a la transparencia y combate a la corrupción
- Se hace acreedor a reconocimientos y estímulos

⁵ Derivado de la 9ª sesión ordinaria de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y Combate a la Corrupción realizada el 24 de noviembre de 2004 en México D.F. se estableció en el Acuerdo 2 “Estándares de servicio y atención ciudadana” lo siguiente:

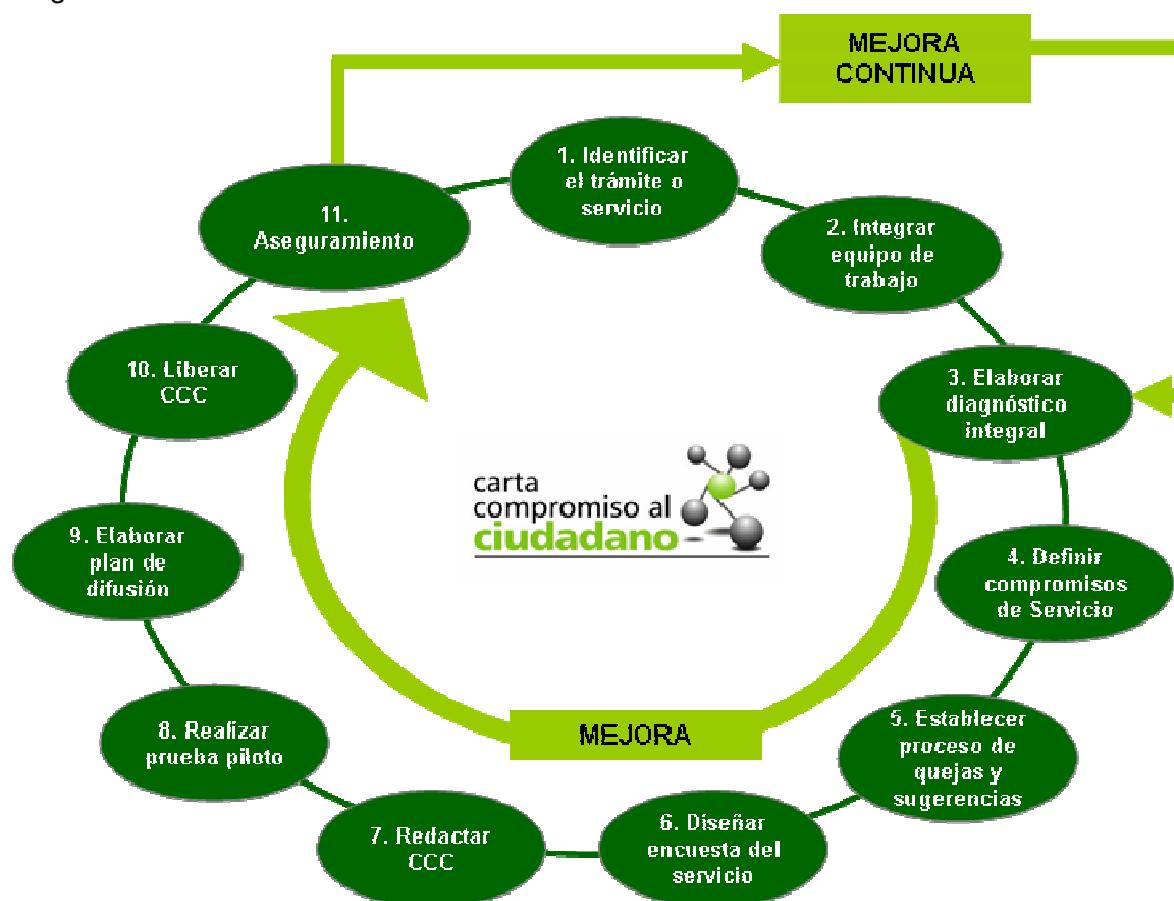
“Las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal asumen el compromiso de mejorar procesos y establecer “Cartas Compromiso al Ciudadano” por cada trámite o servicio de alto impacto ciudadano, debiendo incluirse además aquellos identificados por el diagnóstico para abatir riesgos de corrupción 2004”

Para obtener más información visite el sitio: <http://www.programaanticorrupcion.gob.mx>

⁶ Mide el avance de las instituciones de la Administración Pública Federal en el logro de sus metas institucionales, específicamente las relacionadas con metas presidenciales de operación, de Buen Gobierno y de Evaluación del Cliente establecidas en el Sistema de Metas Presidenciales, así como los resultados alcanzados en materia de servicio profesional de carrera, gobierno digital y mejora de servicios al ciudadano. (Manual de Operación 2005, Secretaría de la Función Pública)

Proceso de implementación

El sistema CCC se compone de once etapas interrelacionadas entre sí, que al desarrollarse de forma ordenada generan la mejora continua de los trámites y servicios dirigidos a los ciudadanos:



En las siguientes páginas se describe cada una de las once etapas que conforman el sistema CCC.

La descripción de cada una de las etapas está conformada por 3 secciones:

1. Objetivo de la etapa
2. Elementos mínimos que se tienen que cumplir en la etapa, los cuales se identifican con la palabra “**debe**”.
3. Resultado a obtener en la etapa, el cual se identifica con la palabra “**entregable**”.

Etapa 1. Identificar el trámite o servicio

El **objetivo** de esta etapa es identificar y seleccionar el trámite⁷ o servicio que se considere de alto impacto por su importancia para la ciudadanía.

Una CCC se **debe** implementar en un trámite o servicio de alto impacto ciudadano (TySAIC)⁸, bajo las siguientes consideraciones:

- **Trámites y servicios que proporcionen mayor bienestar a los ciudadanos**

El sistema CCC se implementa en trámites y servicios a través de los cuales el gobierno pueda proporcionar mayor bienestar a sus ciudadanos, mejorando el sistema de salud, de seguridad pública, de educación, de apoyo a los pobres y aquellos que fomenten la inversión y la competitividad del país.

- **Tramites de beneficio**

Cuando aplique, las CCC se implementan en trámites de beneficio⁹ que otorguen a los ciudadanos que lo soliciten alguna ventaja o beneficio directo. Son ejemplos de este tipo de trámites:

- Otorgamiento de becas de crédito para estudiar en el extranjero,
- Pago de estímulos a beneficiarios del programa de productividad ganadera,
- Permisos o alta de vehículos para operar el transporte privado, etc.

Por lo tanto, una CCC no debe implementarse en trámites que inicien un proceso y que no concluya con el otorgamiento del beneficio mismo, *la inscripción a programas de beneficio social* es un ejemplo de ello, ya que el proceso completo termina con el pago del apoyo.

⁷ Por trámite se entiende cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hagan ante una dependencia o entidad, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento de una dependencia u organismo descentralizado. (Artículo 69-B de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo)

⁸ Son los trámites y servicios prioritarios para los ciudadanos y las empresas, los realizados con mayor frecuencia en cada institución y los inscritos en el Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción de cada institución de la Administración Pública Federal. En México, los TySAIC son definidos a partir de un inventario jerarquizado que proporciona la Secretaría de la Función Pública.

⁹ Un trámite de beneficio se da cuando una dependencia u organismo descentralizado está facultado por un ordenamiento jurídico, para otorgar a los particulares que lo soliciten alguna ventaja o beneficio directo previo cumplimiento de los requisitos establecidos por el propio ordenamiento. (Comisión Federal de Mejora Regulatoria)

■ **Trámites y servicios relacionados con encuestas e índices nacionales e internacionales**

Seleccionar todos aquellos trámites o servicios mal evaluados en encuestas e índices nacionales e internacionales en materia de transparencia, competitividad y corrupción.

■ **Trámites transversales**

Considerar los trámites y servicios transversales en los tres niveles de gobierno; federal, estatal y municipal, ya que los ciudadanos no distinguen que nivel de gobierno es el responsable de proporcionarlos.

Existen trámites transversales que por su importancia requieren ser mejorados, por ejemplo, los trámites relacionados con la apertura de nuevas empresas.

■ **Trámites y servicios mejorados**

Las CCC solo se implementan en trámites y servicios que han pasado por una etapa previa de mejora y que cumplen, por lo menos, con todas las especificaciones establecidas por Ley al momento de su prestación.

Todos los trámites y servicios mejorados pueden contar con una CCC, estén inscritos o no en el Registro Federal de Trámites y Servicios (RFTS)¹⁰ de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER).

El **entregable** de esta etapa es la identificación del TySAIC a mejorar.

Esta actividad la realiza el Titular de la institución pública dónde se desea implementar el sistema CCC.

¹⁰ Ver el Capítulo cuarto de la de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Etapa 2. Integrar los equipos de trabajo

El **objetivo** de esta etapa es formar dos equipos de trabajo: uno operativo y otro de apoyo:

- el primer equipo **debe** asegurarse de crear las condiciones necesarias para cumplir con los compromisos publicados en la CCC,
- el segundo equipo **debe** proveer todos los insumos necesarios para que los compromisos publicados en la CCC se cumplan, y el servicio pueda mejorarse continuamente con base en las necesidades y demandas ciudadanas.

2.1. Equipo operativo

Este equipo está integrado por los siguientes servidores públicos:

1. Los responsables del servicio; el Director General o Titular de la Unidad Administrativa dónde se ofrece el trámite o servicio,
2. Los responsables de operar el trámite o servicio,
3. Los responsables de brindar el trámite o servicio directamente a los usuarios,
4. Los responsables de las áreas administrativas,
5. Los responsables de las áreas de innovación y calidad o modernización,
6. Los representantes de otras áreas normativas involucradas, y en su caso,
7. Los representantes del sindicato (cuando aplique)

Las actividades que debe realizar este equipo, son las correspondientes a las once etapas del proceso de implementación de una CCC:

- Elaborar un diagnóstico integral del estado actual del trámite o servicio
- Proponer acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo
- Elaborar un plan de implementación de las acciones de mejora propuestas
- Implementar las acciones de mejora
- Definir los atributos, estándares e indicadores del trámite o servicio
- Diseñar los sistemas de medición interna de los estándares de servicio
- Diseñar, aplicar y dar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana: encuesta del servicio y proceso de quejas y sugerencias de servicio
- Redactar y actualizar periódicamente la información contenida en la CCC
- Realizar la prueba piloto de los sistemas de medición interna, de los mecanismos de participación ciudadana y de la funcionalidad de los medios de acceso publicados en la CCC
- Elaborar y ejecutar los planes de difusión interna y externa

- Definir y operar el programa de mejora continua

Las actividades y roles específicos de cada uno de los integrantes del equipo operativo serán definidas dentro del propio equipo.

2.2. Equipo de apoyo

Este equipo está integrado por los siguientes servidores públicos:

1. El Titular de la dependencia o entidad; Secretario, Subsecretario o Director General.
2. El Oficial Mayor de la dependencia o entidad.
3. Los Titulares de todas Unidades Administrativas involucradas en proyectos de mejora de los servicios gubernamentales.

La función específica de este equipo durante la implementación de una CCC es:

- Resolver los problemas que no competen al equipo operativo y que por su complejidad requieren de la toma de decisión de los niveles superiores, por ejemplo, la asignación de recursos, modificaciones a la normatividad vigente, etc.

El **entregable** de esta etapa es un documento con la evidencia de creación y funcionamiento de los equipos de trabajo.

El Titular de la Unidad Administrativa dónde se ofrece el TySAIC es responsable de promover la creación de ambos equipos.

Etapa 3. Elaborar un diagnóstico integral

El **objetivo** de esta etapa es analizar los elementos estratégicos, normativos, del proceso, de la infraestructura y del entorno en el que se ofrece el TySAIC. Este análisis **debe** concluir con la identificación de áreas de oportunidad, es decir, recomendaciones que mejoren sustancialmente el estado actual del TySAIC y que permitan satisfacer o superar las necesidades de los usuarios en el servicio que se les brinda.

El diagnóstico **debe** contener un análisis de los siguientes elementos:

■ Elementos estratégicos

Identificar:

- la contribución del TySAIC al cumplimiento de la misión, visión u objetivos estratégicos de la institución
- los indicadores de resultado que permitan conocer el desempeño actual del trámite o servicio

■ Elementos normativos

- Identificar el marco normativo actual aplicable al TySAIC y su operación: Leyes, Reglamentos, Acuerdos, Decretos, Circulares, etc.
- Verificar si el TySAIC está registrado en el RFTS de la COFEMER, en caso que deba estarlo
- Revisar la congruencia entre lo registrado en el RFTS y lo establecido en el marco normativo
- Identificar si aplica el Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA)

■ Elementos del proceso

Identificar:

- la cadena de valor del proceso del TySAIC
- las etapas y los productos del proceso
- los niveles de desempeño de los indicadores del proceso en lo relativo al tiempo de ciclo, frecuencia, recurrencia, estacionalidad, etc.
- a los usuarios y beneficiarios del trámite
- dónde se realiza el trámite: en oficinas centrales, delegaciones, etc.
- las expectativas que los usuarios tienen del servicio
- las necesidades de los usuarios respecto al servicio
- si el TySAIC en proceso de mejora puede contar con una CCC

■ **Elementos de la infraestructura**

Identificar:

- la existencia de programas de formación para el personal que está en contacto directo con el usuario
- si las instalaciones en donde se presta el servicio son adecuadas; espacios, accesos, señalización, servicios sanitarios, ventilación, etc.
- los recursos tecnológicos con que cuenta la institución para poder automatizar el TySAIC
- si la Unidad Administrativa prestadora del servicio cuenta con recursos para adquisición y/o renovación de mobiliario, equipo de cómputo y/o de oficina, desarrollo de sistemas, conservación y/o adquisición de inmuebles, etc.

■ **Elementos del entorno**

- Identificar a todas las personas involucradas en el TySAIC a mejorar y su grado de influencia
- Realizar una comparación referencial y/o enunciar mejores prácticas nacionales e internacionales relativas a la prestación del TySAIC
- Enunciar las áreas de oportunidad detectadas por otras Unidades Administrativas dentro de la institución, relacionadas con el mejoramiento del TySAIC, identificando:
 - los resultados y recomendaciones derivadas de auditorías e intervenciones de control realizadas por el Órgano Interno de Control al área dueña del TySAIC (reporte de observaciones relevantes y seguimiento de medidas correctivas a éstas)
 - las quejas de servicio relacionadas con el TySAIC
 - la matriz de riesgos y las acciones propuestas en el POTCC

El **entregable** de esta etapa es un documento con el diagnóstico integral del trámite o servicio que incluye:

- Análisis de los elementos estratégicos, normativos, de procesos, infraestructura y entorno
- Identificación de necesidades y expectativas ciudadanas
- Identificación de áreas de oportunidad
- Establecimiento de compromisos de mejora y plan de implementación a corto, mediano y largo plazo

El equipo operativo es responsable de la elaboración del diagnóstico integral.

Etapa 4. Definir los compromisos de servicio

El **objetivo** de esta etapa es definir los compromisos de servicio que la dependencia o entidad se comprometerá a cumplir durante la prestación de trámite o servicio.

Para establecer los compromisos de servicio en las CCC se requiere definir atributos, estándares e indicadores de desempeño del trámite o servicio.

4.1. Atributos

Los atributos se **deben** definir bajo las siguientes premisas:

- El atributo es una **característica** del servicio, especifica las cualidades que el ciudadano valora en un trámite o servicio y qué le genera satisfacción
- Los atributos están orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos
- Los atributos mínimos que contiene una CCC son; oportunidad, confiabilidad y honestidad, adicionalmente, y de acuerdo a sus necesidades, la institución puede comprometer otros atributos de acuerdo a las siguientes descripciones:

Atributo	Descripción
Accesibilidad	Facilidad de hacer contacto con la institución o persona que presta el servicio ya sea para realizar el trámite o para obtener información.
Amabilidad / Trato	Disposición, cortesía, amabilidad y respeto hacia el usuario.
Claridad	La información transmitida es fácil de entender.
Competencia	Posesión de habilidades y conocimientos necesarios para otorgar un buen servicio.
Confiabilidad	El resultado del trámite o servicio no tiene errores.

Atributo	Descripción
Confidencialidad	Práctica de no poner a disposición del público la información del trámite o servicio que se encuentre clasificada como reservada o confidencial, de acuerdo con los criterios de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Equidad / Imparcialidad	Igualdad en el trato y atención sin preferencias ni discriminación alguna.
Honestidad	Prácticas que disminuyen riesgos de corrupción durante la prestación del trámite o servicio.
Oportunidad	Plazo máximo que tiene la institución para emitir una resolución y que está fundamentado en una disposición jurídica.
Transparencia	Práctica de poner a disposición del público la información del trámite o servicio para que aquellos interesados puedan consultarla, revisarla y analizarla, salvo aquella información que se encuentre clasificada como reservada o confidencial, de acuerdo con los criterios de la Ley Federal de Transparencia y Accesos a la Información Pública Gubernamental.

En caso de que las descripciones anteriores no correspondan a las necesidades de la institución, ésta podrá definir otros atributos.

4.2. Estándares

Los estándares se **deben** definir bajo las siguientes premisas:

- El estándar es la descripción cuantitativa del servicio. Son los valores definidos para cada atributo; sirven como parámetros para la medición, establecen la responsabilidad del prestador del servicio y son una referencia para que el ciudadano exija su cumplimiento

- Cada atributo tiene al menos 1 estándar, algunos atributos puede tener 2 o más estándares
- Se incluye en el atributo de “oportunidad” el plazo de prevención¹¹ para requerir información faltante (cuando aplique)
- Existen dos tipos de estándares: uno se representa con números absolutos y se llama **estándar numérico**; el otro define la manera en que se debe prestar el servicio y se llama **estándar de caracterización**

Ejemplos:

Atributo	Estándar	Tipo de estándar
Oportunidad	3 días hábiles para la entrega del certificado.	Numérico
Confiabilidad	Cero errores en el dictamen.	Numérico
Honestidad	En ningún caso se solicitan pagos adicionales a los establecidos legalmente.	Caracterización
Transparencia	En cualquier momento puede conocer el estado actual del trámite.	Caracterización
Amabilidad	Todo el personal atiende con cortesía y respeto.	Caracterización

¹¹ Es el plazo que tiene la autoridad para requerir al particular información faltante cuando éste no haya entregado la información completa. En caso de no realizarse la prevención dentro de dicho plazo, no se podrá desechar el trámite argumentando que está incompleto. (Artículo 17-A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo)

4.3. Indicadores

Los indicadores se **deben** definir bajo las siguientes premisas:

- Un indicador es el valor numérico que expresa el grado de cumplimiento del estándar en un período determinado
- El indicador se expresa en porcentaje (%)

Ejemplos:

$$\% \text{ de cumplimiento del estándar} = \frac{\text{Total de veces que se cumplió con el estándar de servicio en un período determinado}}{\text{Total de veces que se proporcionó el servicio en el mismo período}} \times 100$$

$$\% \text{ de cumplimiento del estándar} = \frac{\text{Número de veces que el usuario encuestado respondió que se cumple con el estándar}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$$

- El % de cumplimiento de todos los estándares numéricos se obtiene con base en el sistema de medición interno¹² propuesto por la institución
- El % de cumplimiento de los estándares de caracterización se obtiene con base en el sistema de medición interno propuesto por la institución y/o con los resultados de la encuesta del servicio aplicada¹³
- La **periodicidad** con que se obtienen y dan a conocer los resultados del % de cumplimiento de los estándares en el portal www.serviciosdecalidad.gob.mx es **mensual**, excepto en aquellos trámites o servicios temporales o que por su naturaleza se realizan en períodos especiales

El entregable de esta etapa es un documento con los compromisos de servicio a publicar en la CCC y su definición es responsabilidad del equipo operativo.

¹² Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control continuo de los procesos de medición. (ISO 9000:2000)

¹³ Para obtener más información sobre la encuesta del servicio refiérase a la etapa 6 del proceso de implementación de una Carta Compromiso al Ciudadano.

Etapas 5. Establecer el proceso de quejas y sugerencias de servicio

El **objetivo** de esta etapa es diseñar los procesos que permitan captar, atender y resolver de manera efectiva los problemas planteados por los ciudadanos.

Este proceso se **debe** diseñar bajo las siguientes premisas:

- La institución prestadora del servicio es responsable de asegurar el funcionamiento efectivo de este proceso.

Es importante identificar e involucrar a todas las áreas formalmente encargadas en la institución de la captación y atención de quejas y sugerencias de servicio a fin de no duplicar funciones y generar acuerdos que beneficien a los usuarios del servicio.

- El diseño del proceso incluye el desarrollo de los siguientes subprocesos:

Atenciones inmediatas

Su objetivo es atender y resolver los problemas del ciudadano en el instante mismo en que éste los plantea.

Se puede ofrecer una atención inmediata de manera personal, vía telefónica o electrónica para proporcionar información en general, consultas sobre el estado del trámite y asesoría técnica o especializada.

Para ofrecer una atención inmediata es necesario nombrar a una persona responsable de realizar la función de enlace entre el área prestadora del servicio y el ciudadano.

Quejas y sugerencias de servicio

Su objetivo es captar, atender y resolver todas las reclamaciones que presenten los ciudadanos por el incumplimiento, durante la prestación del servicio, de los compromisos contraídos por la institución y atender todas las peticiones que presenten los ciudadanos para mejorar el servicio que le ofrecen.

Las quejas y sugerencias pueden recibirse por los siguientes medios:

- Atención personal en el área de servicio
- Correo electrónico
- Correo tradicional
- Teléfono
- Buzones de quejas y sugerencias

El diseño de este subproceso incluye un estándar de tiempo para su resolución.

Denuncias

Su objetivo es atender, investigar y resolver todas las declaraciones que presenten oficialmente los ciudadanos por el estado ilegal, irregular o inconveniente detectado durante la prestación del servicio.

Las denuncias pueden recibirse por los siguientes medios:

- Personalmente
- Teléfono
- Buzones
- Correo electrónico
- Página de internet

Todas las denuncias recibidas deben canalizarse inmediatamente al Órgano Interno de Control para su atención, seguimiento y resolución.

El diseño de este subproceso incluye un estándar de tiempo para su atención.

El **entregable** de esta etapa es un documento con la evidencia de funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias de servicio.

Su diseño es responsabilidad del equipo operativo.

Etapa 6. Diseñar la encuesta del servicio

El **objetivo** de esta etapa es diseñar el instrumento que permita evaluar, desde el punto de vista de los usuarios, el nivel de cumplimiento de los compromisos de servicio publicados en la CCC.

Existen diferentes mecanismos para realizar esta evaluación: encuestas, grupos de enfoque y entrevistas directas, entre otros. Sin importar el mecanismo que se utilice y los medios empleados para realizar la evaluación, ya sea en forma personal, vía telefónica, por correo electrónico o tradicional, etc., la evaluación **debe** realizarse bajo las siguientes premisas:

- La institución prestadora del servicio es responsable de obtener la evaluación de los usuarios que hacen uso del servicio en cada oficina donde se brinde el servicio o se realice el trámite relativo a la CCC
- El mecanismo utilizado evalúa **todos** los compromisos de servicio publicados en la CCC
- La aplicación de cualquier mecanismo implica el uso de un método, por ejemplo, para la aplicación de un cuestionario se tienen que definir: el formato del cuestionario, el procedimiento para su aplicación, la periodicidad de aplicación, el procesamiento y análisis de los datos
- Se define un **tamaño de muestra** que sea estadísticamente representativo del universo de usuarios del servicio
- Como resultado de la evaluación se obtiene el **% de cumplimiento** de cada uno de los compromisos de servicio publicados en la CCC
- Una vez publicada la CCC, la evaluación se realiza permanentemente para conocer la percepción que los usuarios tienen del servicio recibido
- La **periodicidad** con que se obtienen y dan a conocer los resultados de la evaluación en el portal www.serviciosdecalidad.gob.mx es trimestral, excepto en aquellos trámites o servicios temporales o que por su naturaleza se realizan en períodos especiales

- Es responsabilidad de la institución prestadora del servicio dar a conocer los resultados de la evaluación a la ciudadanía en general, a todos los involucrados en la prestación del servicio, incluidos los miembros del equipo operativo y del equipo de apoyo
- Es responsabilidad del equipo operativo, con los resultados de la evaluación, proponer y consolidar acciones de mejora orientadas a satisfacer o superar la expectativas de los ciudadanos en los servicios que se les brindan

El **entregable** de esta etapa es el diseño de la encuesta del servicio y la descripción del método de aplicación.

Esta actividad es responsabilidad del equipo operativo.

Etapa 7. Redactar la Carta Compromiso al Ciudadano

El **objetivo** de esta etapa es redactar el documento Carta Compromiso al Ciudadano que servirá para informar al ciudadano los compromisos que la institución pública adquiere y se compromete a cumplir durante la prestación del trámite o servicio.

La Carta Compromiso al Ciudadano **debe** redactarse bajo las siguientes consideraciones:

- Se usa un **lenguaje sencillo y claro** para facilitar su lectura, el documento CCC tiene que ser breve y conciso, normalmente no excede 5 hojas
- Se redacta un **resumen** de la CCC, que se utilizará para difundir los compromisos de servicio adquiridos en todas las oficinas prestadoras del servicio donde se brinde el servicio o se realice el trámite relativo a la CCC
- Se utiliza la **imagen institucional**¹⁴ del programa CCC; formato, estructura, diseño y colores, ya que la imagen está registrada ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Para facilidad de las instituciones públicas incorporadas a este programa, la SFP pone a su disposición una aplicación web accesible en www.serviciosdecalidad.gob.mx para la redacción, tanto de la CCC, como de su tríptico

- El documento CCC se compone de 12 **secciones**:
 1. Información general
 2. Finalidad del trámite
 3. Vigencia del trámite
 4. ¿Dónde puede realizar el trámite?
 5. Responsabilidad del ciudadano
 6. Requisitos
 7. Costos
 8. Compromisos de Servicio
 9. ¿Qué hacer si no cumplimos?
 10. Compromisos de mejora
 11. Despedida y firma

¹⁴ La imagen institucional del programa CCC esta disponible en el sitio www.serviciosdecalidad.gob.mx.

12. Información complementaria

- La información contenida en las siguientes secciones **debe** corresponder necesariamente a la inscrita en el RFTS¹⁵
 - ¿Dónde puede realizar el trámite?
 - Vigencia
 - Requisitos
 - Costos
 - Compromisos de servicio (tiempos de respuesta)
- Cada sección **debe** cumplir con el propósito planteado a continuación:

7.1. Información general

Proporcione al ciudadano la siguiente información:

1. Nombre de la institución,
2. Nombre del trámite o servicio,

E información para contactar al servidor público responsable del trámite o servicio:

3. Nombre del servidor público,
4. Cargo,
5. Teléfono,
6. Correo electrónico,
7. Unidad administrativa a la que pertenece, y
8. Dirección física.

7.2. Finalidad del trámite

Describa:

- el objetivo,
- los beneficios del trámite para el ciudadano,
- quién y en qué caso(s) debe realizarse el trámite

La redacción tiene que ser breve y simple, no cite ordenamientos jurídicos.

¹⁵ Artículo 69-Q de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Este apartado debe sensibilizar al ciudadano, acerca de que la realización del trámite, tiene un impacto sobre el Estado: seguridad, control de mercancías, recaudación, entre otros.

Ejemplo:

“El objetivo de la Inscripción al Padrón de Importadores es controlar el ingreso de mercancías al país para combatir la economía informal.”

Este trámite debe realizarlo toda empresa o persona que desee introducir al país mercancías para su comercialización dentro del territorio nacional.”

7.3. Vigencia del trámite

Indique:

- el tiempo autorizado para ejercer los derechos adquiridos por la realización del trámite; registro, aviso, permiso, licencia, etc.,
- las causas por las cuales podría quedar sin validez, y
- las consecuencias del fin de su vigencia

Ejemplo:

“La patente tendrá una vigencia de 20 años improrrogables, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.”

Las patentes o registros caducan al término de su vigencia o por no cubrir el pago de las anualidades previstas para mantener el derecho, en este caso, los derechos que ampara la patente o registro caen en el dominio público y cualquiera puede utilizar la patente o registro sin necesidad de pedir autorización al titular.”

7.4. ¿Dónde puede realizar el trámite?

Indique:

- todos los medios de acceso que la institución pone a disposición del ciudadano para que pueda realizar el trámite, solicitar el servicio u obtener información en general,
- el domicilio, número de teléfono y horario de atención de las oficinas, y
- el nombre del responsable del trámite cuando se realice en oficinas regionales

Ejemplos:

“Si necesita información específica sobre requisitos del trámite de Inscripción al Padrón de Importadores, seguimiento de su solicitud de inscripción, resultados del dictamen, o las causas de rechazo de su solicitud, ponemos a su disposición los siguientes servicios de consulta e información inmediata:

1. Ventanilla de información de Padrón de Importadores, ubicada en Avenida Hidalgo No. 77, Módulo IV, Primer Piso, Colonia Guerrero, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06300, México, D.F., de lunes a viernes, con horario de atención de 9:00 a 14:00 hrs.

Para utilizar este servicio es necesario que el interesado o en su caso el representante legal, presenten una identificación oficial vigente y el documento que acredite su personalidad; poder notarial, acta constitutiva o carta poder notariada.

2. Atención telefónica en la Administración de Padrón de Importadores al teléfono 9158-2828 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs.
3. Página de internet www.aduanas.gob.mx.

Para consultar resultados: <http://www.aduanas.sat.gob.mx/aga.asp?Q=imp>.”

“Para obtener información general del trámite de Registro de Marcas o conocer el status de su solicitud, puede consultar la página de internet www.impi.gob.mx en la sección de Marcas o acudir a cualquiera de nuestras Oficinas Regionales del IMPI:

- **IMPI México, D.F.**

Domicilio: Periférico Sur 3106, Piso 4, Col. Jardines del Pedregal, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01900, México D.F.

Teléfono: (0155) 5624 0400 extensiones 4690 y 9691

Horario de atención: De lunes a viernes de 9:00 a 15 hrs.

Responsable: Laura Santos Sevilla. lsevilla@impi.gob.mx

- **IMPI Monterrey, Nuevo León**

Domicilio: Av. Fundidora No. 501, Edif. CINTERMEX 1er. Piso local 66, Col. Obrera, C.P. 64010 Monterrey, Nuevo León.

Teléfono: (0181) 8340 9602

Horario de atención: De lunes a viernes de 9:00 a 15 hrs.

Responsable: Susana Fuentes Escamilla. sfuentes@impi.gob.mx

7.5. Responsabilidad del ciudadano

Describa las acciones que el ciudadano tendrá que realizar y lo que tendrá que tomar en cuenta antes y después de solicitar el servicio.

En esta sección no se detallan los requisitos del trámite.

Es fundamental que el ciudadano sepa cuál es la parte que él debe cumplir para que el trámite o servicio que solicita se le pueda otorgar con las características que demanda, según lo establecido en la CCC.

Debe quedar claro que el ciudadano es responsable de reportar cualquier irregularidad que detecte, sea ineficiencia del servicio o conductas irregulares de algún servidor público.

Las CCC promueven una nueva cultura de responsabilidad ciudadana, donde el mensaje para el ciudadano es que podrá participar en la mejora de los trámites y servicios que brinda el Gobierno Federal y exigir que le sean otorgados sin contratiempos, siempre y cuando él cumpla con sus responsabilidades.

Ejemplos:

“Usted tiene la responsabilidad de:

- 1. Cumplir con todos los requisitos.*
- 2. Hacer cita.*
- 3. Realizar el pago de derechos.*
- 4. Denunciar cualquier acto de corrupción.”*

“Para poder otorgarle la Inscripción al Padrón de Importadores en tiempo y forma, es su responsabilidad:

- 1. Cumplir con todos los requisitos que marca la Ley y normatividad vigentes, de lo contrario, su solicitud será rechazada. Actualmente el 70% de las solicitudes que ingresan al Padrón de Importadores son rechazadas por documentación anexa incompleta; ayúdenos a disminuir este porcentaje.*
- 2. Verificar ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que esté inscrito correctamente en el Registro Federal de Contribuyentes.*
- 3. Consultar a través de los distintos medios que ponemos a su disposición, el resultado de su dictamen, una vez transcurrido el plazo de 11 días hábiles contados a partir de la recepción de su solicitud.*
- 4. Denunciar cualquier acto de corrupción que detecte al realizar su trámite.”*

7.6. Requisitos

Enumere en forma clara y concisa todos los requisitos que debe cubrir el ciudadano para realizar el trámite u obtener el servicio. Indique cómo y dónde se pueden obtener los formatos, solicitudes, etc.

En caso de que requiera citar alguna disposición jurídica, no la escriba en la CCC remita al ciudadano al ordenamiento correspondiente.

Ejemplo:

“Presentar la siguiente documentación en cualquier Oficina Regional del IMPI:

1. *Formato oficial de Solicitud de Patente, disponible en ventanillas (original y 2 copias).*
2. *Acreditación de personalidad del apoderado, en su caso (original o copia certificada) o Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA).*
3. *Identificación oficial vigente; Credencial IFE o pasaporte (original).*
4. *Dibujos, en su caso (original y 2 copias).*
5. *Documento comprobatorio de divulgación previa, en su caso (original o copia).”*

7.7. Costos

Indique si el trámite o servicio tiene algún costo o es gratuito. Si tiene costo, indicar el monto, el lugar y la forma de pago.

Incluya un texto invitando a los ciudadanos a reportar si alguien le solicita una cantidad adicional a la estipulada, o le condiciona el servicio a cambio de algún tipo de gratificación.

Ejemplos:

“Este trámite es gratuito, en caso de que alguien le pida dinero para agilizar el trámite o le condicione el servicio a cambio de cualquier tipo de gratificación, por favor denúncielo al área de Quejas del Órgano Interno de Control en el SAT.”

“El costo por cada solicitud de Programa de Importación Temporal para Producir Artículos de Exportación (PITEX) es de \$889.00 pesos, mismos que debe pagar en cualquier sucursal bancaria con la forma 5 de SAT, clave 400051, por el concepto de “Estudio y trámite de la solicitud para autorizar el Programa de Importación Temporal para Producir Artículos de Exportación (PITEX)”.

Este costo se actualiza semestralmente (enero-junio y julio-diciembre) conforme lo establece la Ley Federal de Derechos.

No permita que nadie le solicite dinero extra, en caso de que alguien lo haga, repórtelo de inmediato al área de Quejas del Órgano Interno en la Secretaría de Economía.”

“El costo por Expedición del Certificado de Importación Fitozoosanitario es de \$1,300.00 pesos, que debe pagar en cualquier institución bancaria con la forma 5 del SAT, clave 100023, por el concepto de “Expedición del Certificado de Importación Fitozoosanitario”.

Los exámenes de laboratorio tienen un cargo adicional, el cual puede variar de acuerdo al tipo de prueba a realizar:

- *Las tarifas que debe pagar a los laboratorios oficialmente reconocidos por el SENASICA las puede consultar en el Catálogo de Trámites y Servicios al público, el cual se encuentra disponible en los laboratorios oficiales o en las Oficinas de Inspección de Sanidad Agropecuaria (OISA).*
- *Las tarifas que cobran los laboratorios autorizados son variables, puede consultarlas directamente con el prestador de servicios que seleccione.*

Usted puede enterarse de los cambios semestrales a estas tarifas a través del Diario Oficial de la Federación, en cada una de las OISA's o en la página www.senasica.sagarpa.gob.mx.

No permita que nadie le solicite dinero extra o le condicione el servicio, por favor ¡háganoslo saber de inmediato! Al área de Quejas del Órgano Interno de Control en la SAGARPA.

Los costos por tratamientos preventivos o curativos, acondicionamiento y almacenaje, son ajenos al servicio del SENASICA.”

7.8. Compromisos de servicio

Describa los atributos y estándares de servicio que la institución se compromete a cumplir durante la prestación del servicio, y que se formalizan a través de este documento.

Los compromisos de servicio son el eje rector de las CCC por lo que no pueden ser vagos ni imprecisos.

Ejemplos:

Oportunidad

*“Emitir su dictamen de inscripción o rechazo al Padrón de Importadores, en un plazo de **11 días hábiles** contados a partir de la recepción de su documentación. Transcurrido dicho plazo, el interesado deberá informarse acerca del resultado del dictamen. Si al término de dicho plazo aún no hay respuesta, se entenderá que la resolución es favorable.”*

*“Entregar su Permiso Sanitario Previo de Importación en **3 días hábiles** cuando se trate de productos frescos, refrigerados o vivos y en **5 días hábiles** para el resto de los productos.”*

Confiability

“Asegurar que el resultado del dictamen sea correcto; libre de errores.”

Transparencia

“Todos los cálculos para determinar el pago se efectúan de acuerdo al Catálogo de Precios autorizado por la Comisión Reguladora de Energía, el cual puede consultar por Internet en www.cfe.gob.mx. Las comunicaciones se emiten en papel con membrete de la Comisión Federal de Electricidad.”

Amabilidad

“Todo el personal que lo atienda en los módulos de asistencia al contribuyente lo tratará con cortesía y aclarará todas sus dudas relacionadas con el trámite.”

7.9. ¿Qué hacer si no cumplimos?

En este apartado se proporciona al ciudadano toda la información sobre los medios que están a su disposición para que manifieste el incumplimiento de los compromisos establecidos en la CCC y exija la solución de los problemas que se presenten durante la prestación del servicio.

En esta sección se hace referencia a los subprocesos previamente definidos:

Atención Inmediata

Para presentar las deficiencias detectadas en la prestación del servicio, la institución necesita nombrar a un servidor público que atienda inmediatamente al ciudadano para resolver sus requerimientos a través de gestiones en el área prestadora del servicio. En la CCC se tiene que especificar su cargo para que pueda ser identificado fácilmente por el ciudadano.

Ejemplo:

“Nuestra misión es proporcionarle un servicio de excelencia; en caso de que usted detecte deficiencias en la prestación del servicio, puede dirigirse con el Coordinador Divisional de Patentes, quien atenderá su petición de inmediato.”

Quejas y sugerencias de servicio

Especificar claramente el proceso para presentar quejas y sugerencias, así como el estándar de tiempo para su resolución.

Ejemplo:

“De ser necesario, usted podrá solicitar al Jefe de Turno un formato de quejas o sugerencias, quien en un plazo de 5 días hábiles le dará respuesta.”

Denuncia contra servidor público

Indicar las instancias competentes para recibir este tipo de peticiones ciudadanas, su ubicación u otros medios para localizarlas. Especificar el estándar de tiempo para su atención.

Ejemplo:

“Para presentar una denuncia por actos de corrupción en contra de algún servidor público de esta dependencia, contacte al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Salud a través de los siguientes medios:

1. *Electrónica: quejanet@salud.gob.mx, quejas@salud.gob.mx o genriquez@salud.gob.mx.*
2. *Telefónica: 5631 7270 exts. 201 y 219, fax 5631 8872*
3. *Punto de Contacto Ciudadano en la COFEPRIS: Monterrey No.33, planta baja, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F.*
4. *Directamente en el Órgano Interno de Control: Carretera Picacho Ajusco No.154, 5to.piso, Col. Jardines en la Montaña, Delegación Tlalpan, C.P. 14210, México, D.F.*

Atenderemos su denuncia en 15 días hábiles si se trata del D.F. o Zona Metropolitana, y en 25 días hábiles para el interior de República.”

7.10. Compromisos de mejora

Para que el ciudadano perciba un fuerte compromiso de mejora, la institución necesita informarle que, producto de su participación, emprenderá acciones concretas en el corto plazo (próximos 6 meses) para mejorar el servicio que ofrece. Es necesario indicar la fecha del compromiso.

Ejemplo:

“Con el firme propósito de ofrecerle un servicio con las características que usted demanda, en el IMSS nos comprometemos a diciembre de 2004 a:

- 1. Fortalecer el servicio de asesoría a los contribuyentes ampliando el horario de atención en ventanillas de 9:00 a 18:00 hrs.*
- 2. Facilitar que el trámite pueda realizarse vía Internet.”*

7.11. Despedida y firma

La CCC concluye con una cordial despedida que invite al ciudadano a sumarse a este esfuerzo iniciado en su beneficio. Incluir el nombre completo y la firma del responsable del trámite o servicio.

Ejemplos:

“Necesitamos de su participación para establecer un vínculo de calidad entre usted y la Institución... En Aduana México, estamos cambiando, ¡cambie con nosotros!

Saludos afectuosos:

*LIC. JOSÉ GUZMÁN MONTALVO
Administrador General de Aduanas
Aduana México”*

“Nuestro compromiso es atenderlo, lo invitamos a que se acerque con nosotros antes de presentar una solicitud, para poder asesorarlo. ¡Este servicio es nuestra obligación, es completamente gratuito y lo hacemos con gusto!

Saludos cordiales:

*LIC. JOSEPH KAHWAGI RAGE
Director Divisional de Marcas
Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial”*

En ocasiones se tiene duda sobre el nivel jerárquico de quien debe firmar la CCC. Se recomienda que no sea un servidor público con un nivel jerárquico tan elevado que no sea accesible, ni tan bajo que no pueda tomar decisiones referentes al trámite o servicio. Se puede dar el caso que la CCC sea firmada por dos o más servidores públicos.

7.12. Información complementaria

La CCC concluye con la siguiente información complementaria:

1. Leyenda que estipule el lugar y fecha a partir de la cual la institución adquiere el compromiso con los ciudadanos y entra en vigor lo declarado en la CCC.

Ejemplo:

"La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribe en la Ciudad de México D.F. a los 05 días del mes de enero de 2005."

2. Fecha de la siguiente revisión programada a la CCC, para que el ciudadano perciba el compromiso de los mandos superiores de la dependencia o entidad, así como la continuidad en la mejora del servicio.

Ejemplo:

"Próxima revisión: Diciembre de 2005"

3. Referencia del lugar y medios donde estará disponible la CCC

Ejemplo:

(Para incluir en el documento CCC)

"Usted puede encontrar un resumen de esta Carta, en forma de tríptico, en la ventanilla de atención del Padrón de Importadores, y en la página de internet www.aduanas.gob.mx"

(Para incluir en el resumen)

"Usted puede encontrar la información completa de esta Carta en los Módulos de Atención a Derechohabientes y en la página de internet www.imss.gob.mx"

El **entregable** de esta etapa es el documento CCC y su resumen redactado en la aplicación web www.serviciosdecalidad.gob.mx. Esta actividad es responsabilidad del equipo operativo.

Etapa 8. Realizar la prueba piloto

El **objetivo** de esta etapa es verificar la funcionalidad de los sistemas, procesos e información definida en la CCC previo a su publicación y difusión.

- Durante la prueba piloto se **debe**:
 1. Operar el sistema de medición para obtener al menos el % de cumplimiento interno de cada uno de los estándares numéricos declarados en la sección compromisos de servicio de la CCC.
 2. Aplicar la encuesta del servicio para validar su efectividad y obtener el % de cumplimiento externo de cada uno de los estándares declarados en la sección compromisos de servicio de la CCC.
 3. Operar el proceso de quejas y sugerencias de servicio.
 4. Realizar un sondeo para verificar que los teléfonos, correos y cualquier otro tipo de acceso declarado en la CCC estén funcionando adecuadamente.
- La prueba piloto se aplica durante un periodo mínimo de 1 mes
- La prueba piloto se realiza en todas la oficinas donde se publicará y difundirá la CCC
- Los resultados obtenidos en esta etapa servirán para que la Subsecretaría de la Función Pública evalúe si una CCC cumple con los elementos mínimos del Sistema de Gestión de Calidad CCC para autorizar su liberación.

El **entregable** de esta etapa es la documentación con:

- los resultados de la medición interna
- los resultados de la encuesta del servicio
- las evidencias de funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias
- las evidencias de funcionamiento de teléfonos, webs y correos declarados en la CCC

Es responsabilidad del equipo operativo integrar la información anterior.

Etapa 9. Elaborar el plan de difusión

El **objetivo** final de esta etapa es que los usuarios, la ciudadanía en general y todos los miembros de la organización involucrados en la prestación del servicio conozcan los compromisos de servicio que la institución adquiere y que se compromete a cumplir durante la prestación del servicio.

El plan de difusión **debe** realizarse bajo las siguientes consideraciones:

- El plan de difusión considera tres públicos objetivo: ciudadanía en general, usuarios y prestadores del servicio
- Se elabora un **plan de difusión interno** para que todo el personal directamente involucrado en la prestación del servicio conozca los compromisos de servicio que adquiere la institución con la publicación de la CCC. Es importante que todos los miembros del equipo operativo y del equipo de apoyo también conozcan dichos compromisos
- La institución debe ejecutar el plan de difusión interno antes de la publicación de la CCC
- Se elabora un **plan de difusión externo** para que la ciudadanía en general y los usuarios conozcan los compromisos de servicio que adquiere la institución y que se compromete a cumplir durante la prestación del servicio
- la institución debe ejecutar el plan de difusión externo solo después de liberada la CCC
- La institución prestadora del servicio requiere buscar todos los medios disponibles para realizar la difusión externa, por lo que tiene que considerar el uso y combinación de los siguientes medios de difusión y distribución:
 - **Prensa.** Publique en la prensa los compromisos adquiridos en la CCC o cuando se reporten mejoras en los trámites y servicios a través de artículos en periódicos o revistas especializadas. Contacte editorialistas para hablar sobre la CCC.

- **Correo.** Envíe el documento CCC a los usuarios o adjúntelo a otro documento. A la mayoría de las personas que reciben información por correo no les gusta guardarla, por lo que se sugiere incluirla en documentos que tengan que conservar, por ejemplo, en directorios telefónicos, diarios o calendarios, recibos de pago, etc.
 - **Carteles y trípticos.** Publique un resumen del documento CCC con la información más importante y colóquela en lugares accesibles donde el usuario pueda verla, por ejemplo, en las ventanillas de servicio, recepciones o en salas de espera.
 - **Internet.** Utilice la página institucional para publicar y difundir el documento CCC. Cuando se utilice este medio es importante considerar si el tipo de usuarios al que va dirigido el servicio es también usuario de Internet.
- Todas las aplicaciones que se diseñen para difundir una CCC deben usar la imagen institucional del programa CCC
 - Todas las aplicaciones¹⁶ que se utilicen para difundir una CCC incluyen como mínimo, los logotipos de Carta Compromiso al Ciudadano y Buen Gobierno-Gobierno de Calidad

El **entregable** de esta etapa es la documentación con:

- El plan de difusión interno y evidencias de su ejecución, y
- El plan de difusión externo

Es responsabilidad del equipo operativo integrar la información anterior.

¹⁶ Se consideran aplicaciones todos los medios impresos usados para la difusión de una CCC; documento CCC, trípticos, carteles, volantes, etc.

Etapa 10. Liberar la Carta Compromiso al Ciudadano

El **objetivo** de esta etapa es asegurar que la institución prestadora del servicio cumpla con los elementos mínimos del Sistema de Gestión de Calidad CCC.

Para lo anterior, la única instancia competente para la liberación de una Carta Compromiso al Ciudadano en la Administración Pública Federal es la Subsecretaría de la Función Pública (SSFP).

Para que la SSFP libere una CCC, es decir, autorice su firma, publicación y difusión, la institución prestadora del servicio **debe** entregar a la Dirección General de Eficiencia Administrativa y Buen Gobierno, una carpeta con los entregables definidos en cada etapa:

1. La identificación del trámite o servicio de alto impacto ciudadano.
2. Evidencia de creación y funcionamiento de los equipos de trabajo.
3. Diagnóstico integral del trámite o servicio:
 - Análisis de los elementos estratégicos, normativos, de procesos, infraestructura y entorno
 - Identificación de necesidades y expectativas ciudadanas
 - Identificación de áreas de oportunidad
 - Establecimiento de compromisos de mejora y plan de implementación a corto, mediano y largo plazo
4. Definición de los compromisos de servicio.
5. Evidencia de funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias de servicio.
6. Encuesta del servicio y descripción del método aplicado.
7. Redacción del documento CCC y su resumen.
8. Resultados de la prueba piloto:
 - Resultados de la medición interna. 80% como mínimo en el nivel de cumplimiento interno de los estándares de servicio

- Resultados de la encuesta del servicio. 70% como mínimo en el nivel de cumplimiento externo de los estándares de servicio
- Evidencia de funcionamiento del proceso de quejas y sugerencias
- Evidencia de funcionamiento de teléfonos, webs y correos difundidos en la CCC

9. Plan de difusión:

- Plan de difusión interno y evidencias de su ejecución
- Plan de difusión externo

10. Evidencia de la mejora del trámite o servicio:

- Disminución de tiempos de respuesta y/o
- Disminución de requisitos y/o
- Disminución de costos de transacción y/o
- Mejora en la atención a usuarios y/o
- Ampliación de medios de acceso al servicio

11. Diseño del proceso de mejora continua CCC.

La Subsecretaría de la Función Pública publicará y difundirá todas las CCC de la Administración Pública Federal en el sitio www.serviciosdecalidad.gob.mx.

Etapa 11. Aseguramiento

El **objetivo** de esta etapa es evaluar permanentemente el cumplimiento de los estándares de servicio publicados en las CCC e implantar acciones que lleven a la mejora continua del trámite o servicio.

Las acciones que **debe** realizar una institución para asegurar una CCC son:

1. Difundir y comunicar los compromisos de servicio
2. Medir el cumplimiento de los estándares de servicio
3. Conocer la opinión de los usuarios
4. Implementar acciones de mejora

El aseguramiento de una CCC se realiza bajo las siguientes consideraciones:

- La institución prestadora del servicio debe **identificar áreas de oportunidad** y **establecer nuevas acciones de mejora** derivadas del cumplimiento de los estándares de servicio y de la opinión de los usuarios que utilizan los servicios gubernamentales, es decir, debe crear un **sistema de mejora continua** operado por el equipo de trabajo que se formó durante la fase de implementación de la CCC
- Para evitar que las CCC se conviertan en documentos obsoletos y carentes de valor es importante actualizarlas durante la etapa de aseguramiento.

Las CCC pueden sufrir modificaciones por diversas razones:

- Modificación de los atributos y estándares de servicio derivados de las acciones de mejora implementadas
- Existencia de nuevas demandas ciudadanas, que se reflejen en nuevos atributos de servicio
- Cumplimiento de los compromisos de mejora
- Cambios a la normatividad; requisitos, plazos, vigencia, etc.
- Una vez liberada y difundida la CCC inicia la etapa de aseguramiento del Sistema de Gestión de Calidad CCC

Para obtener más información sobre la etapa de aseguramiento refiérase a la “Guía de Aseguramiento Carta Compromiso al Ciudadano”, este documento esta disponible en el sitio www.serviciosdecalidad.gob.mx.

El **entregable** de esta etapa es el diseño del sistema de mejora continua y es responsabilidad del equipo operativo. Con frecuencia este diseño se realiza durante el periodo en que se realiza la prueba piloto.

Conclusiones

Las Cartas Compromiso al Ciudadano se implementan en México en el marco de la Agenda de Buen Gobierno, que implica un gobierno cercano a la sociedad, respetuoso de la legalidad, honesto, transparente, eficaz y conciente de su misión de promover el desarrollo humano y social. En suma, un gobierno que tiene al ciudadano en el centro de su acción.

La Carta Compromiso al Ciudadano promueve un Gobierno de Calidad, cuyo objetivo es satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios que les brindan y un Gobierno con mejora regulatoria, al garantizar que la ciudadanía efectúe trámites con facilidad, seguridad y rapidez.

Así, gracias a la participación y compromiso de las instituciones públicas y de la voluntad del gobierno para transformar los servicios gubernamentales, estamos impulsando esta nueva cultura de servicio a través de las Cartas Compromiso al Ciudadano. Te invitamos a formar parte de este esfuerzo emprendido en beneficio de todos los mexicanos a quienes servimos.

Primera edición: Junio de 2004

Segunda edición: Marzo de 2005

Tercera edición: Diciembre de 2005

